



Obrót S.A.

Największy sprzedawca energii w Polsce zwraca się do klientów, aby w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo korzystali z Infolinii PGE i elektronicznego Biura Obsługi Klienta, ograniczając wizyty w stacjonarnych placówkach.

W związku z ustawą o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, PGE zachęca do kontaktu za pośrednictwem kanałów zdalnych. Spółka informuje o tym swoich Klientów m.in. przy wejściu do stacjonarnych punktów sprzedaży i obsługi.

W trosce o zdrowie i bezpieczeństwo zarówno naszych pracowników jak i klientów, uruchamiamy działania profilaktyczne i informacyjne dostosowując się do wysokich standardów wyznaczonych przez państwową administrację. Zwracamy się do naszych klientów, by ograniczyli wizyty w stacjonarnych biurach obsługi i wybierali zdalne kanały kontaktu, za pomocą których można zrealizować wszelkie kwestie związane z energią elektryczną – mówi Robert Choma, prezes zarządu PGE Obrót.

- **PGE Obrót zdecydowała się na zmiany czasu pracy stacjonarnych Biur Obsługi Klienta, które do odwołania będą pracować w godzinach 9-14.**
- **Modyfikacji ulega również praca Infolinii PGE (422 222 222), która będzie dostępna w godzinach 9-17.**
- **Klienci mogą kontaktować się także drogą elektroniczną, wysyłając wiadomości na adres serwis@gkpge.pl.**

Spółka zdecydowała się również na ograniczenie zakresu obsługiwanym spraw w stacjonarnych placówkach do kwestii zapewniających ciągłość dostaw, czyli sprzedaży energii przedpłatowej, zawierania nowych umów oraz wszystkich spraw związanych z przerwami dostaw. Będzie również informować Klientów, że osoby z widocznymi oznakami choroby czy infekcji nie będą obsługiwane w punktach stacjonarnych. PGE jest przygotowane do tego, aby we współpracy i zrozumieniu Klientów odpowiedzialnie przejść przez ten wyjątkowy czas.

Spółka zachęca również do zakładania elektronicznego biura obsługi PGE eBOK. Konto można zarejestrować w prosty sposób, wchodząc na stronę ebok.gkpge.pl. Potrzebny jest do tego m.in. PESEL, numer klienta oraz kwota ostatniej faktury. Jeżeli klient nie pamięta swojego numeru czy kwoty z ostatniej faktury, pomoc uzyska na Infolinii PGE dostępnej pod numerem 422 222 298. Następnie jako login do systemu służyć będzie podany adres e-mail. Funkcjonalności, z których do tej pory najczęściej korzystali klienci, to: weryfikacja stanu rozliczenia energii

elektrycznej, sprawdzenie aktualnego salda i wskazania licznika, a także przedłużenie lub wybranie nowej oferty.

Czasowe ograniczenia w pracy zostały wprowadzone również w Punktach Obsługi Klienta Dystrybucyjnego, czyli w placówkach należących do spółki PGE Dystrybucja.

Do 27 marca 2020 r. obsługa klientów PGE Dystrybucja odbywać się będzie za pośrednictwem:

- **poczty tradycyjnej** – korespondencję należy kierować na adres Rejonu Energetycznego właściwego dla miejsca poboru energii elektrycznej (<https://pgedystrybucja.pl/kontakt>)
- **poczty elektronicznej** – korespondencję należy kierować na adres email Rejonu Energetycznego właściwego dla miejsca poboru energii elektrycznej (<https://pgedystrybucja.pl/kontakt>)
- **telefonicznie** – w przypadku spraw pilnych spółka prosi o kontakt telefoniczny z pracownikiem Rejonu Energetycznego właściwego dla miejsca poboru energii elektrycznej w celu umówienia spotkania w dogodnym terminie (<https://pgedystrybucja.pl/kontakt>)

Jednocześnie PGE przypomina, że składanie wniosków o przyłączenie nowych odbiorców energii elektrycznej do sieci PGE Dystrybucja możliwe jest do przeprowadzenia za pomocą strony internetowej spółki:

<https://pgedystrybucja.pl/przylaczenia/przylaczenia-online>

Wszelkie sprawy związane z przerwami w dostawach energii elektrycznej należy zgłaszać pod alarmowym numerem telefonu 991 (aglomeracja warszawska: 22 340 41 00).

Przydatne linki:

Adresy Punktów Obsług Klienta Dystrybucyjnego

<https://pgedystrybucja.pl/kontakt/lista-punktow-obslugi-klienta-dystrybucyjnego-w-pge-dystrybucja-s.a>

Adresy i telefony Rejonów Energetycznych <https://pgedystrybucja.pl/kontakt>

PGE Obrót

press box